

MUNKANAPLÓ

A 2019. július 04.-augusztus 1. közötti
bolgár szakmai gyakorlatról

Turisztikai szervező, értékesítő

A tanuló neve: Pál Máté

A szakképzés megnevezése: Turisztikai szervező, értékesítő

A szakmai gyakorlat helye: Hotel Forest Beach Primorsko

Címe: South Beach, Primorsko, 8180 Bulgaria

Fő tevékenysége: Kapcsolattartás az ügyfelekkel
Szállodai adminisztráció
Vendégfogadás

A szakmai vezető(k) neve: Tvetelina Zlatkova

Kísérő tanár:

Jakubovicsné Kozma Margit

Peregi Adrienn

Szikora Nóra

Várszegi Bernadett

Szempontok a munkanapló vezetéséhez

- Milyen konkrét szakmai munkát végeztél?
- Milyen új szakkifejezést tanultál?
- Mi volt az újdonság számodra?
- Milyen munkaeszközöket használtál, kezeltél, ismertél meg?
- Milyen új szavakat ismertél meg?
- Milyen nehézségeid adódtak?
- Kértél-e, kaptál-e segítséget a feladatok végrehajtásához?

Dátum	Elvégzett feladatok, megtanult új ismeretek	Megismert szavak, új kifejezések
07.04.	A mai nap az utazással telt. Számomra ez egy nagy élményt jelentett, ugyanis most utaztam először repülőgéppel. A megérkezés után szívéjesen fogadták csoportunkat. A délután folyamán lelátogattunk a tengerpartra, ami szintén mély nyomott hagyott bennem, mivel sosem jártam még előtte. A vacsora előtt részt vettünk egy tájékoztatóon, ahol lefektették a mobilitás havi szabályzatát.	<i>emergency exit- vészkijárat</i> <i>luggage reclaime- bőrönd visszaszerzés helye</i> <i>safety instruction- biztonsági tájékoztató</i> <i>take off- felszáll</i> <i>to permit- megtilt</i>
07.05.	Az első napomon a vendégek fogadásával foglalkoztam. Így sikerült betekintést nyernem a szálloda vendég fogadási protokolljába. Megtapasztaltam, hogy mekkora kihívás különböző népekkel való kommunikáció. Biztos vagyok benne, hogy ez a gyakorlatom során egyre könnyebbé fog válni. Megismerkedtem azokkal a személyekkel, akik munkámban segíteni fognak és ellenőrzik azt.	<i>account- számla</i> <i>armband- karszalag</i> <i>check-in – bejelentkezés</i> <i>day shift- nappalos műszak</i> <i>reservation- foglalás</i>
07.06.	A mai szabadnapon részt vett csoportom az első kirándulásomon. Ellátogattunk a közeli városba, Primorskoba. Megtekintettük a helyi múzeumot és a városházát is. Több diáktársam is ebben a városban, ezeken a helyeken fog dolgozni. Ezután felfedeztük a vásárlási lehetőségeket. A délután folyamán a tengerpartra látogattunk. Itt rész vettünk egy csapatépítő játékban is, együtt labdáztunk.	<i>free time- szabadidő</i> <i>journey- utazás</i> <i>shims- kagyló</i> <i>shopkeeper- boltvezető</i> <i>to help yourself to something- szolgálj ki magad valamivel</i> <i>volleyball- röplabda</i>
07.07.	A mai napot is hasznosan töltöttünk el. Sok társam megtanulta, hogy tudja ruháit tisztítani, mosni teljesen egyedül. A délután folyamán pedig ellátogattunk a tengerpartra, s bele vetettük magunkat a tengerbe. A társaságunkat összekovácsolta az is, hogy este az áramszünet folyamán közösen beszélgettünk gyertyafénynél és együtt énekeltünk a venezuelai zenészekkel. S felkészültünk a következő munkanapunkra, amit már mindenki nagyon várt.	<i>a la carte- étlap szerinti felszolgálat</i> <i>buffet dinner- büféasztalos felszolgálat</i> <i>to get sunburnt- leégni</i> <i>fabric softener- öblítőszer</i> <i>to fix- megszerel</i>
07.08.	A mai napon megismerkedtem a szálloda egyik számítógépes programjával, ami a szobákért felelős. A szoftveren keresztül látható, hogy melyik szoba üres és melyik foglalt. Megtapasztaltam, hogyan tudok egy szobához, a belépéshez és az áramhasználathoz szükséges mágneskártyát hozzárendelni. A jövőben remélem, hogy felügyelet nélkül is képes leszek a szoftver kezelésére.	<i>available- elérhető</i> <i>daily rate- napi ár</i> <i>extra fee- többlet költség</i> <i>passenger- utas</i> <i>reservation form- foglalási űrlap</i>
07.09.	A mai napon sikerült betekintés nyernem a szálloda számítógépes szoftverébe, aminek segítségével le lehet bonyolítani a szálló vendégek fogadást és vendégek kijelentkezését. A szoftvert segítségével, útmutatással kezelem. A szállodai alkalmazottak készségesen segítik a munkámat. Az általuk adott tanácsokat megfogadom, ugyanis ez mindenképp segíti a munkámat a jövőben.	<i>to charge- felszámít</i> <i>description -leírás</i> <i>valid- érvényes</i> <i>prepayment- előfizetés</i> <i>net rate – nettó szobaár</i>

07.10.	A mai napon betekinhettem a hotel foglalási rendszerébe, ami mind nyomtatott, mind elektronikus formában is megtalálható. A rendszer eleinte elég bonyolultnak tűnt, de végül magabiztosan tudtam használni. S pont a mai napon történt egy foglalással kapcsolatos probléma, ugyanis a rendszerben nem lehetett látni az egyik foglalást teljes egészben, így nem maradt elegendő szabad szoba. Ennek a problémának a megoldásában is segítettem. A mai nap azért is örömmel tölt el ugyanis ma segíthettem egy magyar házaspárnak a zökkenőmentes bejelentkezésében.	<i>all inclusive- teljeskörű ellátás, korlátlan fogyasztás</i> <i>baby cot- kiságy</i> <i>currency- pénznem</i> <i>guest complain- vendégek panasza</i> <i>highly discounted rates- nagy kedvezmények</i>
07.11.	A mai napon megtapasztaltam milyen egy szállodai szoba számlájának vezetése. S hogyan kell a számlát lezárni a vendégek távozásakor. Ehhez szintén az előző napon megemlített különleges szállodai szoftvert használtam. A munkatársam tanácsa alapján könnyen tudtam végezni a számlaműveleteket. A legfontosabb, hogy a záráskor a szoba számla egyenleg 0 legyen, ami azt jelenti, hogy nincsen fennmaradt hátraléka az adott szobának.	<i>cash refund- pénz visszaváltás</i> <i>cash- készpénz</i> <i>request- igény</i> <i>to reply- válaszol</i> <i>local tax- helyi adó</i>
07.12.	A mai napon sokat segítettem a szállóvendégeknek. Útbaigazítást adtam a legközelebbi turistalátványosságokról. A helyekről képet mutattam, nyomtatott úti térképet adtam. A legfontosabb látványosságokról munkatársaimmal egy prospektust készítettem, ezeket adtam oda nekik. Ezek után taxit kértem, hogy az adott helyre könnyedén eljussanak oda.	<i>agency-ügynökség</i> <i>room type- szobatípus</i> <i>package price- utazási csomag ár</i> <i>offer- ajánlat</i> <i>port due- kikötési díj, illeték</i>
07.13.	A mai napon részt vettünk a második kirándulásunkon. Sozopolba látogattunk, ami nagyon szép helyen fekszik a tengerparton. Megtekintettünk egy ortodox templomot és a helyi történelmi múzeumot is. Számomra ez nagy élmény volt ugyanis hazánkban nem nagyon lehet hasonlóakkal találkozni. Ez után meglátogattuk az óvárost, ahol a vásárló utcáiban meglátogattunk több üzletet és végül a kikötőt is.	<i>fane- templom</i> <i>port- kikötő</i> <i>sightseeing- városnézés</i> <i>spectacle- látványosság</i> <i>sunshade- napernyő</i>
07.14.	A mai szabadnapunkon, sajnos az idő elég rossz volt. De mi nem csüggedtünk. A délelőttöt takarítással töltöttük. A délután folyamán közösen metekintettük egy filmet, amely mindenkiből újabb érzéseket hozott elő, amit persze ki is beszéltünk magunk között. Az este pedig társaim egy quizen vettek részt, amelynél fő szurkolók voltunk. S lélekben felkészültem a következő munkahétre.	<i>dish- étel</i> <i>dullness- unalom</i> <i>grim- zord</i> <i>rest day- szabadnap</i> <i>unacceptable - elfogadhatatlan</i>
07.15.	A mai napon a szállóvendégek panaszaival foglalkoztam. A recepcióra érkező vendégek mind különböző problémákkal kerestek meg. A panaszokat papíralapon rögzítettem és megkértem a szerelésre megbízott munkatársat a hiba elhárítására. Legfőképp a széf üzemeltetésével és a mágneskártya használatával adódtak gondok.	<i>modification- módosítás</i> <i>group reservation- csoportos foglalás</i> <i>invoice- számla</i> <i>fix rate- fix ár</i> <i>hotel facilities- hotel szolgáltatásai</i>
07.16.	A mai napon a tegnapihoz hasonlóan a panaszokat vettem fel. Egy vendég azzal keresett meg, hogy az all-inclusive programba foglalt korlátlan napágy használattal támadt problémája. Az volt a baj, hogy a parton pénzt kértek a	<i>free of charge- ingyen(es)</i> <i>free online reservation- ingyenes internetes foglalás</i> <i>guarantee- garancia</i>

	napágy használatért. S az itt történt beszélgetést rögzíteni szerette volna mobiltelefonjával, sajnos ez ebben az országban büntetendő. A vendég úgy gondolta, hogy ezzel még a mai napon megkeresi a helyi fogyasztóvédelmi hatóságot. A probléma bejelentéséhez a telefonszámot megkapta tőlem. Ilyen módon megtapasztaltam, hogy a probléma megoldás, milyen fontos része a munkámnak.	<i>to submit a quote- árajánlatot</i> <i>tesz</i> <i>complain- panasz</i>
07.17.	A mai napon ismét a foglalásokkal foglalkoztam. Az utószezonra érkező vendégek kedvezményeket kaptak. A foglalásaikra egy visszaigazoló és megköszönő dokumentumot készítettem a munkatársaim segítségével. S ezt az elkészített dokumentumot minden sikeresen foglaló számára elküldtem. Sikerült megismernem a hotel levelező programját.	<i>to settle- kiegyenlít</i> <i>special deals- akciók</i> <i>children policy- gyermek kedvezmény</i> <i>departure- elutazás</i> <i>to increase- megnövel</i>
07.18.	Ezen a napon készítettem egy kérdőívet, amely a vendégek elégedettségéről szólt. A kérdőívben szerepelnek kérdés a szoba tisztaságáról, az étkezésekről és a hotelhez kapcsolódó programokról és rendezvényekről. Maga a szerkesztés eleinte kissé nehézkesnek mutatkozott ugyanis a hotel nem azt a szövegszerkesztő programot használja, amellyel tanultam. De ezt az akadályt sikerült leküzdenem.	<i>stay- tarózkodás</i> <i>surcharge- felár</i> <i>tourist tax- idegenforgalmi adó</i> <i>guesthouse- vendégház</i> <i>to operate - uzemel(tet)</i>
07.19.	A tegnapi napon már elkészített kérdőívet kinyomtattam a recepción található nyomtatóval. Ezt követően szétosztottam a lapokat a szállóvendégek között. Ezzel fejlesztettem a kommunikációs képességemet. A szálloda számára fontos, hogy folyamatosan a vendégek elégedetlenségét okozó problémákat megoldják. Ebben is sokat segít az általam elkészített kérdőív. Izgatottam várom, hogy mi lesz a teszt eredménye, amelyet majd jövő héten fogunk kiértékelni.	<i>room service- szobaszervíz</i> <i>suite- lakosztály</i> <i>vacancy- üresedés</i> <i>acceptable- elfogadható</i> <i>amount-összeg</i>
07.20.	Az ez előtti szombatokhoz hasonlóan ezen a napon is részt vettünk egy kiránduláson. Az úti cél Neszebár volt. Választásunk azért esett erre a városra mivel, a világörökség része. S ennek tudatában nem ért minket váratlanul, hogy tényleg gyönyörűen nézett ki. Megtekintettük az óváros bevásárló utcáit és a nagyobb nevezetességeket, többek között Szent István templomot. Összességében ez egy élményekkel teli nap volt.	<i>sightseeing tour- városnéző út</i> <i>sunshine- napfelkelte</i> <i>brochure- brossúra</i> <i>destination- úti cél</i> <i>to depart- eltávozni</i>
07.21.	Ennek a szabadnapnak a délelőttét a ruháim tisztításával töltöttem. Az ebéd elfogyasztása után a tengerpartra mentem társaimmal, ami élményekkel gazdagon telt. Útbaigazítást adtam pár ide érkező turistának. Ezzel a nyelvi képességeimet és a problémamegoldó képességemet is fejlesztettem.	<i>stone beach- szilás tengerpart</i> <i>blister- vízhólyag</i> <i>advantage- előny</i> <i>communication skills- kommunikációs képesség</i> <i>to remind- emlékeztet</i>
07.22.	Ezen a napon a kiadott elégedettségi felmérést begyűjtöttem a hotelben már előző munkanapomon kiosztottam. Ez körülbelül 50 vendéget érintett. A vendégek készségesen kitöltötték a tesztet. Akinek kérdése akadt akármelyik kérdéssel kapcsolatban annak szívesen segítettem. Ezek után összesítettem az eredményeket. Ez nem volt könnyű	<i>advanced reservation- előfoglalás</i> <i>account number – számlaszám</i> <i>best available rate- legjobb elérhető ár</i>

	feladat. Egy táblázatkezelő programba vittem fel az adatok egy részét ugyanis a táblázat megszerkesztésével és az adatok felvitelével sok időt igényel.	Front Office Service- portaszolgálat reference- referencia
07.23.	A tegnap már elkezdett adatfelvitelt ma sikerült befejeztem. A felettesem társaságában kiértékeljük az eredményeket. Ezekről kimutatásokat és diagramokat készítettünk. A vélemények eléggé megoszlottak. Egy pár vendég az all-inclusive ellátással más a szoba állandó takarításával nem volt megelégedve. Örömmre szolgált, hogy felettesem ezzel a feladattal engem bízott meg.	remittance- pénzáttalás sum- összeg surcharge- felár penalty- kötbér invoice- számla
07.24.	A felettesemtől a mai és holnapi napra azt a feladatot kaptam, hogy ellenőrizzem a komplexumban dolgozó takarító személyzet munkáját. Ez azért volt szükséges ugyanis több panasz is érkezett. Azért tűnt ez nehéz feladatnak ugyanis most teljesen egyedül kellett ezt a feladatot teljesítenem. Az „A” és a „B” szektorban dolgozókat ellenőrizem. A felfedezett problémákat a szálloda rendszerébe rögzítettem.	location- elhelyezkedés event- esemény, rendezvény collatear- fedezet reputation- hírnév exclude- kizár, nem tartalmaz
07.25.	A tegnap kapott feladatomat ma is folytattam. Most a „C” „D” és „E” szektorban dolgozókat ellenőriztem. Ezekben a szektorokban több hibát észleltem a tegnapihoz képest. Ez annak is elkönnyvelhető, hogy minden szektorban más takarítók dolgoznak. Ezeket a problémákat is feljegyeztem a hotel rendszerébe. A rendszerbe való felvételt megnehezítette az, hogy éppen rendszerkarbantartást tartottak a szálloda szerverén.	favorable rate- kedvező ár hotel reservation agency- szállásközvetítő ügynökség property- tulajdon proposal- javaslat, ajánlattétel to publish- közzétesz
07.26.	Az eddigi két nap felülvizsgálatát azzal zártam le, hogy készítettem egy jelentést, amelyet a feletteseim ellenőrzése után bemutattam a takarítást végző munkatársaknak. A prezentáció tartalmazott fényképeket a tipikusan előfordult hibákról, s ezek segítségével felhívtam a takarítók figyelmét, hogy még egyszer ne forduljon elő hasonló hiba. Ismertettem a vendégek panaszainak azt a részét, amely a takarítással kapcsolatos. Szerintem majdnem minden probléma figyelmetlenségből akadt, de most már tudják, pontosan mire figyeljenek oda.	booking- foglalás occupancy- foglaltság Quotation- árajánlat visitor- látogató confirmation- visszaigazolás
07.27.	A mai nap délutánján ellátogattunk társaimmal a tengerpartra, ami mint mindig izgalmasan telt. Az esti program Beglik Tash-ban folytatódott, ami a 4. kirándulásunk volt. Egy műsort tekinthettünk meg, ami azért is érdekes volt, mert társaim is szerepeltek a darabban. Az előadás lenyűgöző volt, ugyanis a hely történetével még indulás előtt megismerkedtünk.	cobblestone- zúzott kő wooden plank- fa deszka sick- bot God- isten costume- jelmez
07.28.	Ez a nap is élményekben gazdagon telt. A délelőtti folyamán részt vettünk egy csapatversenyen. Úgy érzem, hogy tényleg csapatként tudtunk küzdeni. A délután folyamán szintén lelátogattunk a tengerpartra, majd a részt vettünk a komplexum által szervezett gimnasztikán, ami rendesen átmozgatott minket. Nagyon élveztük az együtt töltött közös időt.	outfit- ruha együttes inventory- felszerelés, eszköztár to pickaxe - csákányolni to mine- bányászni to dig- ásni

07.29.	Ma is lehetőségem adódott arra, hogy a szállodából távozó vendégek szállóvendégek számláját én készíthettem el. Ehhez is a szálloda általános szoftverét használtam. Szerencsére a számlázó program és a számla is angol nyelven volt így nem okozott problémát a művelet elvégzése. A kiegyenlítés történetét előzetes utalással, bankkártyával és készpénzzel is. Így megtapasztaltam, hogyan működik a helyi házipénztár.	bill- számla currency exchange- pénzváltás deadline- határidő inquire- érdeklődés twin room- kétágyas szoba különálló ágyal
07.30	Mai napon leltárt készítettem a hotelben található takarítószerekről s azt állapítottam meg, hogy mindenképpen rendelnem kell vízkőoldót, ablaktisztítószeret, padlófelmosót és wc papírt. Ezeket az internetes webáruházban megrendeltem. A visszaigazoló e-mail szerint a megrendelt termékek 4-5 napon belül leszállításra kerülnek. Sajnos az átvételét már nem én intézem.	conference- konferencia expire- lejár passenger insurance- utasbiztosítás Contact person- kapcsolattartó személy percentage- százalék
07.31	Az utolsó napomon feletteseimmel átbeszéltük az előző hónap eseményeit. A visszaemlékezés kissé érzékenyre sikerült ugyanis nagyon megkedveltük egymást a munkatársaimmal. Minden számomra fontos ember számára egy csomagnyi ajándékot adtam át, amely kifejezetten magyar termékeket tartalmazott. Kértékelték a munkámat, aminek az igazat megvallva nagyon örültem, hogy teljes mértékben megfeleltem.	feedback- visszajelzés to enquire- érdeklődik confirmation- visszaigazolás rating- besorolás bank transfer- banki átutalás
08.01	Ez a nap egyben szomorú és örömteli is volt. Nagyon sajnálom, hogy itt kell hagynom ezt a gyönyörű és barátságos helyet. A reggel folyamán egy busszal jutottunk el a burgaszi repülőtérre ahonnan a repülönk indult. Maga a repüléstől már nem félttem annyira, mint első alkalommal. A leszállást követően kisbuszokkal szállítottak minket haza a szülővárosunkba. Az út folyamán a kint történt eseményeket beszéltük meg, ami elég vidáman telt.	airstrip- felszállópálya flight reservation- repülőjegy foglalás refund- kártérítés withdrawal- pénzfelvétel to provide- biztosítani vmit